



Regolamento per la certificazione della norma IN-Qualis



SOMMARIO

| | | |
|----------|--|-------|
| 1 | Generalità | 1 |
| | 1.1 Competenze | 1 |
| | 1.2 Condizioni di ottenimento | 2 |
| 2 | Svolgimento della certificazione | 3 |
| 3 | Marchio IN-Qualis | 5 |
| | 3.1 Rilascio | 5 |
| | 3.2 Durata della validità, mantenimento e ritiro | 6 |
| | 3.3 Definizione e utilizzo del marchio IN-Qualis; abuso | 6 |
| 4 | Revisione della norma | 7 |
| | 4.1 Competenza | 7 |
| | 4.2 Periodicità | 7 |
| | 4.3 Informazioni sulle revisioni | 7 |
| | 4.4 Validità dei certificati | 8 |
| | 4.5 Diritto di proposta | 8 |
| 5 | Diritti e doveri | 9 |
| | 5.1 Diritti e doveri del licenziatario | 9 |
| | 5.2 Diritti e doveri del certificatore | 10 |
| | 5.3 Soluzione delle controversie | 10 |
| 6 | Tasse e premi | 11 |
| | 6.1 Obbligo di formulare un'offerta | 11 |
| | 6.2 Premio di base | 11 |
| | 6.3 Tassa di registrazione | 11 |
| | 6.4 Tassa di certificazione | 12 |
| 7 | ALLEGATI | 13 |
| | 7.1 Procedura di certificazione (estratto del testo della norma) | 13/14 |
| | 7.2 Marchio di qualità IN-Qualis | 15 |
| | 7.3 Informazioni sulla revisione | 16 |

1 GENERALITÀ

1 GENERALITÀ

IN-Qualis è una norma specifica sulla quale si possono appoggiare le organizzazioni che propongono prestazioni d'inserimento socioprofessionale e che intendono concepire, implementare e gestire un sistema di gestione della qualità. La norma si presenta con una struttura modulare che permette di considerare le diverse offerte delle organizzazioni d'inserimento socioprofessionale. L'assicurazione qualità e lo sviluppo della qualità costituiscono, in parti uguali, i due pilastri della norma.

Il marchio IN-Qualis vuole favorire le organizzazioni (pubbliche e private) che – in particolare per chi opera su mandato delle autorità federali, cantonali o comunali (assicurazione contro la disoccupazione, aiuto sociale, assicurazione invalidità, settore dell'asilo, ecc.) – pianificano e mettono in atto misure per l'integrazione sociale, l'inserimento professionale o l'accesso a una formazione, e che intendono poter attestare la qualità professionale e l'efficienza economica delle proprie attività a mandanti pubblici, partecipanti, assegnanti e pubblico in generale.

1.1 Competenze

1.1.1 Titolare della norma

In qualità di titolare della norma IN-Qualis, l'organizzazione nazionale cappello Inserimento Svizzera.

Essa:

- 1) È responsabile dei contenuti della norma e del suo ulteriore sviluppo
- 2) Definisce i criteri che gli auditor devono soddisfare
- 3) Fissa la durata di validità del certificato
- 4) Riesamina periodicamente i criteri della norma e le condizioni per la certificazione
- 5) Informa le organizzazioni e le autorità interessate.





1.1.2 Enti di certificazione accreditati (in seguito: «certificatori»)

La procedura di certificazione, che include il rilascio del certificato, è delegata ai certificatori. Su mandato di Inserimento Svizzera, i certificatori rilasciano le licenze; essi assegnano il marchio IN-Qualis alle organizzazioni che soddisfanno i requisiti della norma e del regolamento di certificazione.

Per eseguire l'audit relativo alla norma IN-Qualis, i certificatori devono essere accreditati dal Servizio di accreditamento svizzero (SAS). Il SAS esamina la competenza dei certificatori e dei loro auditor rispetto alla norma d'accreditamento pertinente (ISO/IEC 17021-1) e alle condizioni stabilite dal responsabile della norma in base alla normativa stessa e al presente regolamento.

I certificatori accreditati per procedere alla certificazione IN-Qualis sono elencati sul sito del Servizio d'accreditamento svizzero (www.sas.admin.ch, sotto la rubrica «Organismi accreditati») e sul sito di Inserimento Svizzera (www.in-qualis.ch).

1.2 Condizioni di ottenimento

Le condizioni che il licenziatario deve adempiere sono stabilite nel documento «IN-Qualis:2018».

Esse sottolineano l'importanza del fatto che l'organizzazione candidata alla certificazione presenti un sistema di gestione in cui l'organizzazione stessa si identifichi in quanto insieme di processi correlati a tre livelli: gestione e organizzazione, ammissione e sostegno individuale e offerta per i partecipanti.

Questo approccio permette di soddisfare la domanda di una qualità dell'offerta sempre migliore, stabilendo azioni correttive e di miglioramento sulla base di confronti tra situazione reale e situazione auspicata in relazione all'efficacia e all'utilità degli obiettivi, dei processi e delle risorse.

2



SVOLGIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

L'organizzazione che intende acquisire il marchio IN-Qualis si rivolge a un organismo di certificazione (certificatore) accreditato dal SAS.

Il certificatore svolge l'audit per il rilascio del marchio in base al documento «Norma IN-Qualis:2018» e conferisce il marchio all'organizzazione che adempie i requisiti della norma.

Il certificatore può formulare raccomandazioni e non conformità.

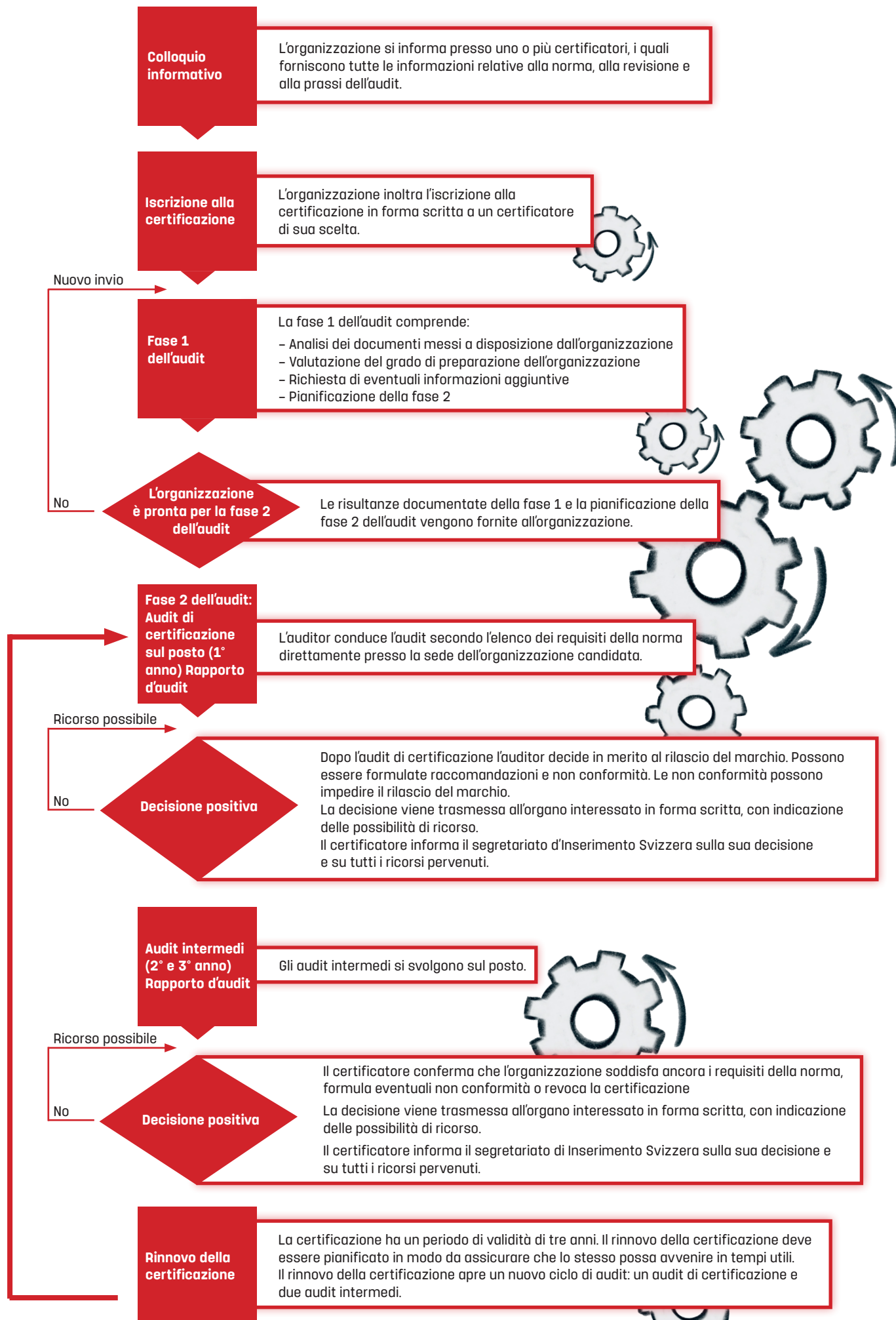
Le non conformità (NC) sono formulate in caso di inadempimento di condizioni stabilite dalla Norma. NC possono portare al non rilascio del marchio di qualità. Per rimediare alle NC è fissato un termine preciso. Tutte le NC devono essere risolte prima della decisione finale di rilascio del marchio di qualità.

L'organizzazione deve sottoporre all'organismo di certificazione (Odc) un piano per rimediare alle NC minori e tale documento deve essere approvato dall'Odc, prima della decisione finale di rilascio della certificazione.

La decisione finale di rilascio della certificazione dipende dall'avvenuta chiusura delle NC. Di regola le NC devono essere chiuse prima del rilascio del certificato di qualità. In ogni caso la decisione finale, con le varie motivazioni, dipende dall'Odc.

L'organizzazione può contestare eventuali non conformità o il rifiuto del rilascio del certificato presso l'istanza di ricorso definita dal certificatore.





3

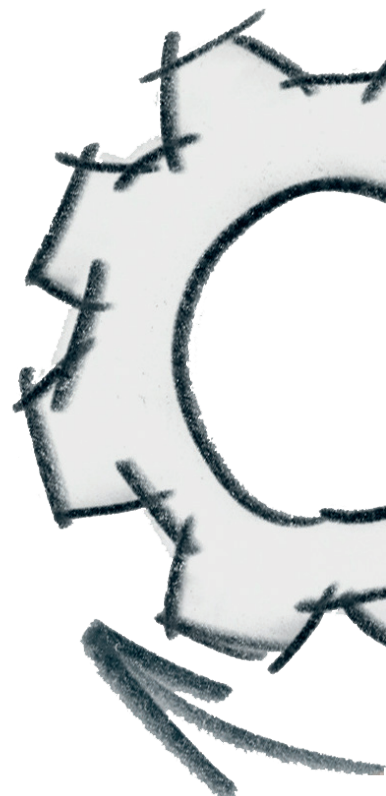
MARCHIO IN-QUALIS

3.1 RILASCIO

Il certificatore rilascia il marchio IN-Qualis all'organizzazione che risponde ai requisiti della norma.

Se sono formulate non conformità durante l'audit di certificazione, esse possono comportare il mancato rilascio del marchio. In questo caso è definito un tempo entro il quale le non conformità devono essere chiuse (almeno entro l'audit intermedio successivo). Il rilascio del certificato può dipendere dalla chiusura o meno delle non conformità. Di regola, le non conformità devono essere chiuse prima del rilascio del certificato. L'organizzazione deve sottoporre all'OdC un piano per rimediare alle NC minori e tale documento deve essere approvato dall'OdC, prima della decisione finale di rilascio della certificazione.

Il certificatore iscrive l'organizzazione che ha ottenuto il marchio nel registro delle organizzazioni certificate, che può essere pubblicato sul proprio sito internet e visibile a tutti. Il certificatore informa, inoltre, il titolare della norma, così che anche quest'ultimo possa aggiornare l'elenco delle organizzazioni certificate pubblicato sul proprio sito e accessibile a tutti.





3.2 DURATA DELLA VALIDITÀ, MANTENIMENTO E RITIRO

Il marchio è valido tre anni. Prima della sua scadenza, l'organizzazione è soggetta a un audit di rinnovo secondo la stessa procedura applicata per il primo ciclo di certificazione. L'organizzazione può scegliere un altro certificatore accreditato.

Ogni anno ha luogo un audit intermedio sul posto, nel quale l'organizzazione deve dimostrare al certificatore di soddisfare ancora i requisiti della norma.

L'organizzazione fornisce tutti i documenti, aggiornati o nuovi, pertinenti alla norma IN-Qualis. Se l'organizzazione non soddisfa i requisiti, il certificatore le ritira il diritto di utilizzo del marchio IN-Qualis e comunica tale revoca all'associazione Inserimento Svizzera, titolare della norma.

3.3 DEFINIZIONE E UTILIZZO DEL MARCHIO IN-QUALIS

Il marchio IN-Qualis è raffigurato nell'allegato.

Il licenziatario può utilizzare il marchio conformemente al presente regolamento per tutto il periodo di validità della certificazione IN-Qualis. L'utilizzo del marchio deve chiaramente far emergere che esso fa riferimento al sistema di gestione dell'organizzazione e non a un prodotto, a un'offerta o a una persona.

L'organizzazione certificata non ha il diritto di modificare la grafica (immagine, testo, carattere) delle versioni del marchio, ma può cambiarne la dimensione, mantenendo le proporzioni.

Il certificatore deve comunicare al titolare della norma tutti gli utilizzi abusivi di cui viene a conoscenza, in particolare l'utilizzo del logo in seguito al ritiro o al mancato rinnovo della certificazione.

In caso di utilizzo abusivo, il comitato di Inserimento Svizzera decide, dopo aver ascoltato il licenziatario, in merito a un'eventuale estromissione dall'associazione e a un avviso alle autorità committenti dell'organizzazione.

4

REVISIONE DELLA NORMA

4.1 COMPETENZA

Il titolare della norma, Inserimento Svizzera, rappresentato dal proprio comitato, è responsabile dello sviluppo di contenuti e forma della norma. Adattamenti al modello di base (moduli obbligatori A e B, offerte C1-C4) sono di competenza del comitato. Ulteriori importanti modifiche riguardanti questo modello devono essere approvate dall'assemblea generale.

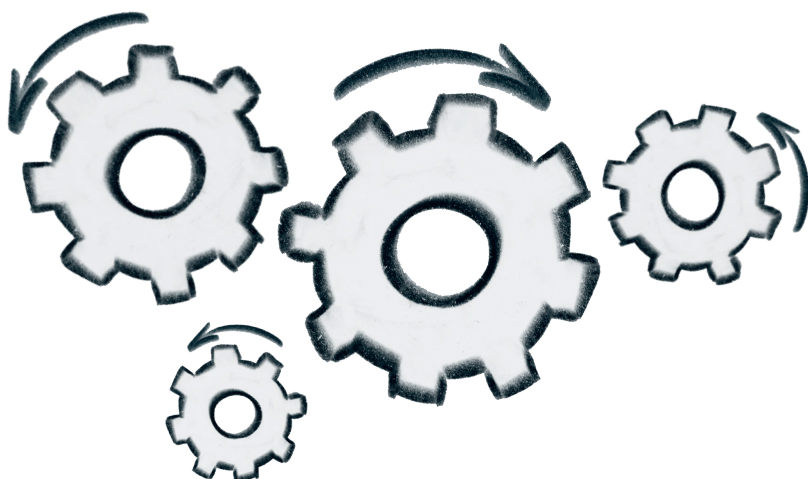
4.2 PERIODICITÀ

La norma IN-Qualis e le condizioni definite sono riesaminati ogni tre anni per contenuti e forma e, all'occorrenza, adeguati. La revisione della norma è designata in base all'anno in cui è stata effettuata (per esempio «IN-Qualis:2018»).

4.3 INFORMAZIONI SULLE REVISIONI

Il comitato di Inserimento Svizzera deve sottoporre al SAS, per la verifica della compatibilità con la normativa sull'accreditamento, le revisioni previste prima che esse vengano adottate definitivamente.

I certificatori accreditati per la norma IN-Qualis come pure gli organismi certificati vengono debitamente informati in merito a queste revisioni.



4.4 VALIDITÀ DEI CERTIFICATI

Per una prima certificazione la norma revisionata deve essere applicata dalla sua entrata in vigore.

Le organizzazioni che hanno stipulato un contratto con un certificatore prima dell'entrata in vigore della revisione della norma possono decidere se adottare la versione aggiornata o quella in vigore all'atto della firma, a condizione che acquisiscano il marchio entro un anno dall'entrata in vigore della nuova versione della norma.

Nel primo anno dall'entrata in vigore della norma revisionata, le organizzazioni possono scegliere di rinnovare la certificazione secondo la norma precedente o la nuova versione. In ogni caso, tutte le organizzazioni devono ottenere la certificazione secondo i requisiti della norma revisionata entro tre anni dall'entrata in vigore della stessa.

Nel periodo di transizione, gli audit intermedi fanno riferimento alla versione della norma applicata per la certificazione.

4.5 DIRITTO DI PROPOSTA

I certificatori accreditati per auditare la norma IN-Qualis hanno il diritto di sottoporre al comitato di Inserimento Svizzera proposte di modifiche della norma. Non sussiste tuttavia alcun obbligo di mettere in atto tali proposte; il loro rifiuto non deve essere motivato.

5

DIRITTI E DOVERI

5.1 DIRITTI E DOVERI DEL LICENZIATARIO

Il licenziatario ha il diritto di utilizzare il marchio a fini commerciali nella comunicazione interna ed esterna. È autorizzato a collocare il marchio IN-Qualis nel proprio sito web, sulla carta intestata, su materiale pubblicitario, documenti e mezzi informativi ai sensi del punto 3.3.

5.1.1 Diritto di ricorso

Le decisioni del certificatore (rifiuto del rilascio, azioni correttive o revoca del marchio) possono essere impugnate entro i termini stabiliti dallo stesso in base alla procedura di ricorso dello stesso.

5.1.2 Doveri del licenziatario

Il licenziatario è tenuto a fornire al certificatore tutte le informazioni necessarie alla verifica dei requisiti e dell'utilizzo del marchio IN-Qualis. In particolare, consente a quest'ultimo di prendere in esame tutti i reclami da parte di autorità e partecipanti pervenuti negli ultimi tre anni, e i relativi provvedimenti presi da parte del licenziatario.

Dopo il rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio, il licenziatario ha l'obbligo di informare il certificatore in merito a tutte le modifiche rilevanti che influiscono sulla valutazione del marchio IN-Qualis; in particolare:

- l'acquisizione / l'integrazione dell'organizzazione da parte di / in un'altra organizzazione o divisione amministrativa pubblica, rispettivamente la fusione con un'altra organizzazione o divisione amministrativa;
- cambiamenti significativi della struttura dell'organizzazione o del dipartimento amministrativo.

Il licenziatario deve comunicare cambiamenti significativi relativi all'offerta di prestazioni e risorse al finanziatore e al mandante entro il termine da lui indicato, così come al certificatore, affinché quest'ultimo possa integrare la verifica delle modifiche in tempo utile per l'audit successivo.

Il licenziatario è tenuto a trasmettere al certificatore una volta all'anno un breve rapporto sul rispetto delle direttive ai sensi della norma IN-Qualis, unitamente a tutta la documentazione modificata o adeguata. Il rapporto deve essere inoltrato entro la data stabilita in occasione dell'ultimo audit, senza ulteriore avviso. L'annuncio per il rinnovo della certificazione è di responsabilità del licenziatario.

5.2 DIRITTI E DOVERI DEL CERTIFICATORE

5.2.1 Doveri del certificatore

Ogni servizio del certificatore è garantito da personale qualificato secondo scienza e coscienza.

La funzione degli auditor è svolta da specialisti che soddisfano i requisiti seguenti:

- esperienza professionale nell'ambito dell'inserimento nel mercato del lavoro e/o dell'integrazione sociale e/o della formazione di adulti;
- comprovata formazione supplementare nell'ambito dell'assicurazione e dello sviluppo della qualità;
- comprovata partecipazione a una formazione introduttiva alla norma IN-Qualis;
- almeno 3 certificazioni, rinnovi o audit intermedio del marchio IN-Qualis all'anno.

Gli auditor soddisfano almeno uno dei seguenti due requisiti:

- formazione di livello terziario conclusa nel settore sociale, nel settore della formazione, in economia aziendale;
- esperienza professionale nella direzione di aziende o istituzioni, e nella gestione della qualità.

Il certificatore si impegna a trattare in via confidenziale tutte le informazioni messe a sua disposizione riguardanti l'ente da certificare, in particolare quelle concernenti la gestione dei reclami.

In caso di vertenze riguardanti il marchio IN-Qualis (non conformità, mancato rilascio o revoca), il certificatore ha l'obbligo di informare l'Inserimento Svizzera, titolare della norma, rappresentata dal comitato.

5.2.2 Diritti del certificatore

In caso di eventuali richieste di risarcimento da parte di terze persone in seguito ad aspettative di qualità disattese o a negato riconoscimento del marchio IN-Qualis quale mezzo di prova in controversie su responsabilità per danno da prodotti, il certificatore può declinare ogni responsabilità. Se vengono fatte richieste di risarcimento per danno da prodotti al committente, quest'ultimo non può far valere diritti di alcun tipo nei confronti del certificatore in relazione al rilascio del marchio IN-Qualis.

5.3 SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'organizzazione rispettivamente il licenziatario riconosce l'autorità di ricorso del certificatore quale organo superiore per la risoluzione delle controversie relative alla certificazione.

Il ricorrente riconosce la giurisdizione e la composizione dell'autorità di ricorso designata dal certificatore. Le spese processuali sono a carico della parte soccombente.



TASSE E PREMI

L'organizzazione rispettivamente il licenziatario riconosce l'autorità di ricorso del certificatore quale organo superiore per la risoluzione delle controversie relative alla certificazione.

Il ricorrente riconosce la giurisdizione e la composizione dell'autorità di ricorso designata dal certificatore. Le spese processuali sono a carico della parte soccombente.

6.1 OBBLIGO DI FORMULARE UN'OFFERTA

I certificatori hanno l'obbligo di sottoporre anticipatamente alle organizzazioni candidate un'offerta che specifichi in modo vincolante tasse, premi, prestazioni e tariffe orarie per attività supplementari.

6.2 PREMIO DI BASE

L'organizzazione candidata che accetta l'offerta di un certificatore versa il premio di base per l'avvio della procedura. Queste spese vengono rimosse dal certificatore e vanno versate separatamente dalle tasse di certificazione (vedi punto 6.4). L'importo massimo è di fr. 500.-, a prescindere dal numero di prestazioni offerte dall'organizzazione.

6.3 TASSA DI REGISTRAZIONE

La tassa di registrazione è dovuta per il rilascio del marchio, il diritto al suo utilizzo e l'iscrizione nel registro degli organismi certificati.

La tassa di registrazione permette a Inserimento Svizzera di garantire il lavoro amministrativo come pure il continuo miglioramento e le periodiche revisioni della norma.

L'istituzione certificata versa la tassa di registrazione al certificatore al più tardi due mesi dopo la certificazione.

La tassa di registrazione ammonta a fr. 600.- in totale: fr. 300.- per il rilascio del marchio e fr. 100.- all'anno per il diritto di utilizzo del marchio. Il certificatore versa l'importo totale a Inserimento Svizzera al più tardi sei mesi dopo il rilascio del certificato.

6.4 TASSA DI CERTIFICAZIONE

La certificazione include:

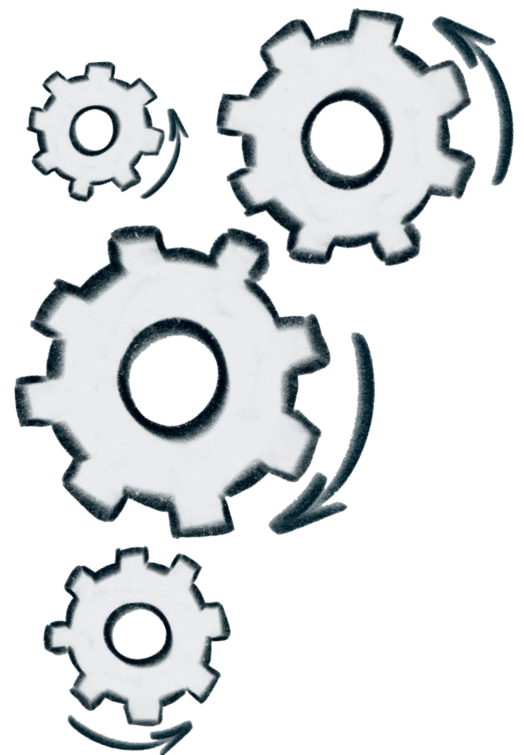
- un colloquio informativo di circa due ore;
- la verifica della documentazione trasmessa;
- il feedback in merito alla completezza della documentazione trasmessa;
- un audit di certificazione sul posto;
- il rapporto di audit;
- due audit intermedi sul posto secondo un programma prestabilito e relativo rapporto.

Per le prestazioni summenzionate sono stabiliti dei costi, tenendo conto delle normative sull'accreditamento ISO/IEC 17021-1 e del relativo documento IAF (Mandatory Documents), prendendo in considerazione i seguenti criteri:

- Numero di collaboratori
- Numero di sedi
- Numero di moduli C
- Numero di moduli sostituiti

Per ulteriori prestazioni (es. verifica di documentazione richiesta a posteriori e riesami), il certificatore può computare al massimo fr. 250.- all'ora (più fr. 120.- all'ora per tempo di viaggio e fr. 75.- all'ora per lavori amministrativi). L'entità di queste prestazioni deve essere comunicata anticipatamente all'organizzazione mediante preventivo.

Comunicazioni telefoniche o scritte prima di un'assegnazione definitiva del mandato non possono essere computate.





ALLEGATI

7.1 PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE (estratto del testo della norma)

7.1.1 Preparazione

La preparazione alla procedura di certificazione è vista come un processo formativo. La norma IN-Qualis fornisce una griglia completa che riproduce l'organizzazione nel suo insieme e nelle sue offerte. L'insieme dei documenti richiesti e la preparazione dei responsabili dell'audit sul posto permettono all'organizzazione di esaminare efficacia, efficienza e adeguatezza dei propri strumenti e delle proprie pratiche, in funzione dei requisiti definiti, e di migliorarli se necessario mediante adeguamenti e aggiunte.

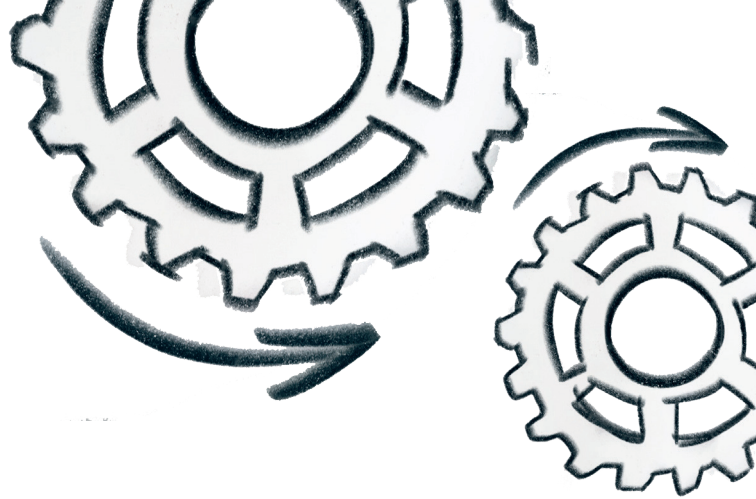
7.1.2 Iscrizione

1. L'organizzazione interessata alla certificazione seleziona un organismo di certificazione accreditato per IN-Qualis. Gli enti accreditati per IN-Qualis sono pubblicati sul sito del Servizio di accreditamento svizzero SAS (www.sas.ch) sotto la voce «enti accreditati», così come sul sito IN-Qualis.
2. L'organismo di certificazione scelto invierà i moduli di registrazione all'organizzazione candidata e la informerà sulla procedura di certificazione.

7.1.3 Fasi dell'audit

La procedura di certificazione si basa sulle indicazioni della norma ISO/IEC 17021-1. La prima certificazione si compone di due audit sull'intero sistema di gestione. Uno per la fase 1 e uno per la fase 2. Per i rinnovi della certificazione, la fase 1 è opzionale, mentre l'audit di fase 2 verifica l'intero sistema di gestione.

1. **Colloquio informativo:** durante colloquio informativo della durata di 2 ore si informa sulla procedura di certificazione e sulla certificazione. Si chiarifica se la certificazione IN-Qualis è adatta all'organizzazione e quali sono i moduli dell'organizzazione che sono da considerare. Il colloquio informativo non può avere carattere di consulenza.
2. **Fase 1 Audit:** Fase 1 dell'audit comprende:
 - Valutazione della documentazione fornita.
 - Valutazione del grado di preparazione dell'organizzazione
 - Richiesta delle necessarie informazioni
 - Pianificazione della fase 2
3. **Fase 2 Audit sul posto:** dopo aver ricevuto conferma dall'auditor, l'organizzazione concorda con l'auditor una data per l'audit sul posto. L'auditor comunica all'organizzazione il piano d'audit. In occasione della prima certificazione e dei rinnovi si verifica l'intero sistema di gestione. L'organizzazione fa sì che, in occasione dell'audit sul posto, le persone competenti siano presenti e che eventuali documenti aggiuntivi richiesti dall'auditor siano disponibili. L'organizzazione permette all'auditor di consultare i documenti che egli ritiene necessari per l'esecuzione dell'audit.



4. Rapporto d'audit e decisione di rilascio del certificato: l'auditor redige un rapporto all'attenzione dell'organizzazione sulla base dei punti 1 e 2. Esso contiene le conclusioni dell'audit, la proposta di decisione sul rilascio del certificato, con o senza non conformità. L'organismo di certificazione decide sul rilascio del certificato, comunica la decisione all'organizzazione e può anche cogliere l'occasione per proporre spunti di miglioramento. L'organismo di certificazione comunica il rilascio del certificato al segretariato di IN-Qualis.

7.1.4 Validità

La certificazione è valida tre anni. Ogni anno si tiene un audit sul posto: il primo anno l'audit di certificazione esamina tutti gli elementi della norma per stabilire se l'organizzazione risponde ai requisiti della norma; il secondo e terzo anno, un audit intermedio che si concentra prevalentemente sugli elementi che sono stati evidenziati durante la certificazione, o che sono cambiati rispetto all'audit di certificazione e sui requisiti della ISO/IEC17021-1, capitolo 9.6.2.2.

7.1.5 Rinnovo della certificazione

La pianificazione degli audit di rinnovo deve permettere di mantenere la continuità della certificazione.

Il rinnovo della certificazione apre un nuovo ciclo di audit: 1 audit di certificazione, 2 audit intermedi.

Se l'organizzazione rinuncia al rinnovo, la sua iscrizione quale organizzazione certificata è radiata dal registro centrale IN-Qualis.

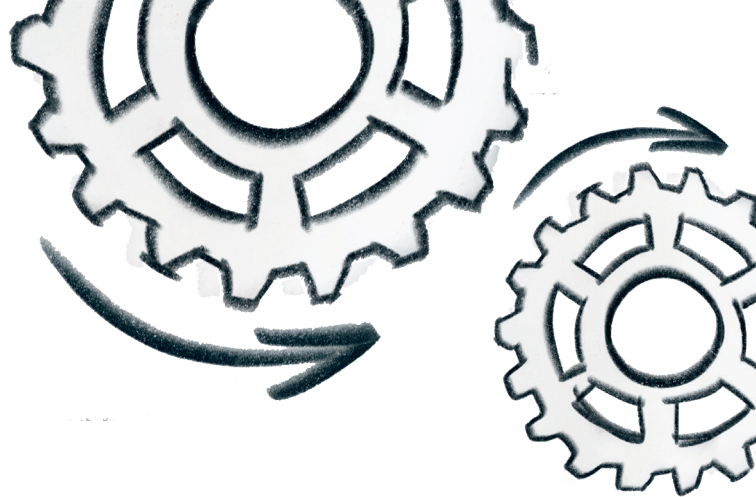
Nota: Il rinnovo deve essere fatto prima della scadenza del certificato per evitare periodi di vuoto di certificazione. L'organizzazione può scegliere un altro organismo di certificazione





7.2 MARCHIO DI QUALITÀ IN-QUALIS





7.3 INFORMAZIONI SULLA REVISIONE

La presente revisione del regolamento della norma IN-Qualis, è stato approvato dal comitato di Inserimento Svizzera il 21 febbraio 2018.

È stata realizzata contemporaneamente alla revisione della norma IN-Qualis e sostituisce la precedente versione (AOMAS 2010 Regolamento di certificazione).

Questo nuovo regolamento entra in vigore l'1 marzo 2019, contemporaneamente al testo della norma revisionata IN-Qualis:2018.

Tutti i documenti legati alla revisione della norma IN-Qualis sono disponibili sul sito www.in-qualis.ch

